

B&W advies gemeente Overbetuwe

09bw000438

Nr.:

Datum ambtelijk voorstel:

18 juni 2009

Onderwerp:

Controleplan Sociale Zaken Overbetuwe 2009

Te besluiten:

Het Controleplan Sociale Zaken Overbetuwe 2009 vaststellen. Het controleplan vergezeld van dit collegebesluit ter informatie aanbieden aan de commissie Burger.

Afdeling/ behandelend ambtenaar:

SZ / H. Vermeulen

Status advies:

openbaar

persbericht: ja**Portefeuillehouder:**

F.M.J. van Rooijen

akkoord: ja**Datum b&w-vergadering:** 18 juni 2009**Advies (intern):**

BMO (juridisch)

In raadscommissie:**Advies/informatie (extern):**

Cliëntenoverleg Overbetuwe WWB

In raadsvergadering van:**Middelenparagrafen:**

Financiën n.v.t.

Regelgeving, delegatie of mandaat:**Advies Planning&Control:** Regelgeving Planning & control akkoord.**Wie is bevoegd:** College**Aard bevoegdheid:** Attributie (primair)**Sterstuk:** nee

	Akkoord	Bespreken	Opmerkingen
Burgemeester	<i>[handwritten signature]</i>		
J.H.G. Walraven	<i>[handwritten signature]</i>		
F.M.J. van Rooijen	<i>[handwritten signature]</i>		<i>valantie</i>
F.H.G.M. Witjes	<i>[handwritten signature]</i>		
R.W. Mooij	<i>[handwritten signature]</i>		<i>primaire ontwikkeling!</i>
Secretaris TH	<i>[handwritten signature]</i>		<i>intense communicatie (voorbeeld heel erg goed practice)</i>
Secretaris WS	<i>[handwritten signature]</i>		
Hoofd afdeling	<i>[handwritten signature]</i>		
Opmerkingen P&C	<i>[handwritten signature]</i>		

Besluit b&w*Accoord c. voorstel 30/6/09.***Bijlagen:** Controleplan Sociale Zaken Overbetuwe 2009 (maakt wel integraal onderdeel uit van dit besluit.)

Toelichting

1. In-/aanleiding

Sociale Zaken heeft in navolging van de wens van de raad de administratieve lasten in de bijstandsprocedures vergaand teruggebracht; in ieder geval voor de inwoner, maar ook voor de gemeente. Hiervoor participeert Sociale Zaken binnen het pilotproject *Ver-eenvoudigde aanvraag en verantwoording inkomensondersteuning; Administratieve lastenverlichting voor uw burgers: gewoon doen!* van het ministerie van BZK.

Het bepalen van controleprotocollen en verificatiebeleid raakt zeer nauw aan de uitvoering, maar wordt toch voorgedragen ter besluitvorming aan uw college.

Waarom een besluit van uw college?

- Dit plan past binnen de concernbrede wens om te komen tot administratieve lastenverlichting. Als zodanig wordt u verzocht de visie van Sociale Zaken op de uitvoering te bekrachtigen met een positief besluit.
- Het resultaat kan na uw vaststelling ter kennisname worden gebracht aan de commissie Burger om de raad op die manier te informeren over de wijze waarop de organisatie gevolg geeft aan de wensen van de raad.
- Het is van belang dat controleprotocollen Sociale Zaken vallen binnen de bandbreedte van de rechtmatige uitvoering (gefiatiseerd door de accountant).

2. Doelstelling en beoogd effect

De afgelopen maanden is binnen de afdeling Sociale Zaken de volgende visie op de uitvoering ten aanzien van controle en verificatie ontstaan. Deze visie bestaat voor het grootste gedeelte uit elementen die in een eerder stadium als belangrijke peilers zijn vastgesteld en een aantal nieuwe uitgangspunten.

Onze visie laat zich in het kort als volgt vertalen:

- Als er geen verhoogd risico op fraude is, vertrouwen we de klant.
- Werk boven inkomen blijft boven alles ons devies.
- Rechtmatigheid stellen we zeker door hoogwaardig handhaven (een project van 2004-2006).
- Kwaliteit garanderen we door een uitgekiend en efficiënt controlesysteem.
- De uitvoering moet snel, slim en simpel.

We willen ons op 2 fronten verbeteren: kwalitatief en kwantitatief. We willen de goede dingen doen (kwantitatief) en die dingen willen we goed doen (kwalitatief).

3. Argumenten

Voor een kwaliteitsslag als hierboven genoemd behoeven feitelijk geen ondersteunende argumenten opgesomd te worden. Het gaat hier om zaken die een moderne, klantgerichte, efficiënte overheid voor zijn inwoners wenst.

4. Advies:

A Intern BMO **akkoord**

B Extern: Het plan is ter advisering aangeboden aan het Cliëntenoverleg Overbetuwe WWB eind april. Het is globaal besproken in hun vergadering van 18 mei. Begin juni was nog geen advies ontvangen. Per mail afgestemd dat het plan wordt vastgesteld zonder het advies van het cliëntenoverleg.

C Planning en control akkoord

5. Aanpak/uitvoering

Het controleplan en de verificatierichtlijnen zullen op de gebruikelijke wijze gepubliceerd en geïmplementeerd worden.

Hieronder wordt vanuit een aantal punten belicht tot welke concrete stappen het vernieuwde en vernieuwende controleplan leidt.

Handhaving en fraude

De visie op handhaving, fraudebestrijding en misbruik is voortdurend in beweging. Sinds een aantal jaren werkt Sociale Zaken binnen het concept van hoogwaardig handhaven. (zie bijlage van het Controleplan). En op dit moment willen we nog een stap maken. We weten dat verreweg de meeste mensen die gebruik maken van onze sociale voorzieningen er niet op uit zijn om deze te misbruiken. Misbruik komt vaak voort uit onwetendheid. De controle kan nog zo scherp zijn, als iemand willens en wetens wil frauderen dan lukt dit.

Het is hierom dat we voortaan bij de aanvang van de uitkering het frauderisico meten. We doen dit met de fraudescorekaart, een objectief meetinstrument dat in het land vaak hiervoor gebruikt wordt. Wanneer er geen risico is van fraude, nemen we genoegen met een minimum aan bewijslast. We maken wel optimaal gebruik van de digitale mogelijkheden die we hebben om informatie over onze klanten te verzamelen. Is er wel een verhoogd risico op fraude dan wordt extra informatie bij de klant uitgevraagd.

De klant centraal

De klant waarbij het risico op fraude slechts marginaal aanwezig is, heeft recht op service en een snelle afhandeling.

Met de aanpassing van de controleprotocollen gaan we de afwerktermijnen van onze minimaregelingen terugbrengen van 8 weken naar (in verreweg de meeste gevallen) 2 weken. In december 2008 zijn we gestart met een snelloket en nu verbreden we deze werkwijze over alle minimaregelingen. We vragen vooraf een minimum aan bewijsstukken op en achteraf controleren we 10 % op de juistheid van de verstrekte inlichtingen en de besteding van het minimageld.

Voor de aanvraag levensonderhoud gaat in zekere zin hetzelfde op. Bij de aanvraag wordt de klant direct (dus geen afspraak in de toekomst) te woord gestaan door een werkcoach die met de klant het traject werk afloopt. Na een korte analyse van het mogelijk recht op bijstand, bepaalt de werkcoach de noodzaak voor het inzetten van de uitkering.

De aanvraag wordt administratief voorbereid binnen het team van inkomensconsulenten met maximaal gebruik van de digitale gegevens, waarna de klant wordt uitgenodigd door de inkomensconsulent voor een uitkeringsintake. Onze toekomstdroom is het om de klant

aan het eind van dit gesprek de beschikking mee te kunnen geven. We denken hiermee de afwerktermijn van een aanvraag levensonderhoud substantieel te kunnen bekorten.

Kwaliteitscoaches

Binnen het project hebben wij ook de wens om voor onze eigen uitvoering de administratieve lasten te verlichten. Van hieruit hebben we onze interne controlesystematiek drastisch omgegooid. Onze voormalige toetsers en intern controleur zijn omgevormd tot kwaliteitscoaches. Deze wezenlijk andere benaderingswijze richt zich op het verbeteren van de kwaliteit van de consultants waardoor fouten worden voorkomen. De consultant als professional is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn product. Niet alle producten worden door de kwaliteitscoaches gecontroleerd. Wat we controleren is een steekproef en een aantal producten die risico in zich dragen om financiële fouten te maken. In het controleplan wordt hier uitgebreider op ingegaan.

6. Middelen

Dit controleplan kent geen financiële gevolgen.

7. Te besluiten

Het Controleplan Sociale Zaken Overbetuwe 2009 vaststellen. Het controleplan vergezeld van dit collegebesluit ter informatie aanbieden aan de commissie Burger.

Controleplan Sociale Zaken Overbetuwe 2009

Elst, juli 2009

Inhoudsopgave

	p.
1. Sociale Zaken een bron van ergernis	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Leeswijzer	3
2. Van toetsing naar kwaliteitsbeheer	5
2.1 Toetsing wordt kwaliteitsbeheer	5
2.2 Van vooraf naar achteraf	5
2.2.1 De controlepiramide	6
2.2.2 Interne controle en SiSa	7
3. Controle Wet werk en bijstand; risicosturing	8
3.1 Bij aanvang van de WWB-uitkering levensonderhoud	8
3.1.1 Groene klant	8
3.1.2 Fraudescorekaart	8
3.1.3 Huisbezoek	9
3.2 Tijdens de uitkering	9
3.2.1 Status- en mutatieformulieren	9
3.2.2 Bestandsvergelijkingen	9
3.3 Handhaving	9
4. Controle overige regelingen	10
4.1 Bijzondere bijstand en declaratiefonds	10
4.2 Wet maatschappelijke ondersteuning	10
4.3 IOAW, IOAZ en Bbz	10
4.4 Debiteuren	10
5. Kwaliteitscontrole en interne controle	11
5.1 Ambitie 2009	11
5.2 Kwaliteitscontrole	11
5.3 Interne controle	11
5.4 Medewerkers buiten de controlesystematiek	11
Bijlage 1 Hoogwaardig handhaven	13
Bijlage 2 Kwaliteitscontroles 2009	15
Bijlage 3 Interne controle 2009 in werkprocessen en aantallen	16
Bijlage 4 Maatregelen in de controle van het proces	19

1. Sociale Zaken een bron van ergernis

1.1 Inleiding

In de top 10 van ergernissen aan de overheid, scoort Sociale Zaken zeer hoog. De hoeveelheid stukken die overlegd moet worden, het telkens opnieuw dezelfde gegevens inleveren. Het zit de burger danig dwars. De overheid wil de burger met de Wet eenmalige uitvraag (WEU) die in 2008 in werking is getreden de burger te hulp schieten. Werkprocessen moeten zo ingericht worden dat deze dubbele uitvraag niet meer plaatsvindt. Sociale Zaken heeft hier in het afgelopen jaar zorg voorgedragen, maar wil in dit controleplan en het nieuwe verificatiebeleid nog een stap verdergaan. Hiervoor neemt de afdeling deel aan de pilot van Binnenlandse Zaken: *Vereenvoudigde aanvraag en verantwoording inkomensondersteuning; Administratieve lastenvermindering voor uw burgers: gewoon doen!*

Voor u ligt het eerste product in dit kader: het Controleplan Sociale Zaken 2009. In dit controleplan willen we een omslag maken in onze manier van werken én in onze manier van denken. In plaats van standaard alle medewerkers en alle werkprocessen te controleren (we noemen dat toetsen), stappen we over naar steekproefsgewijze controle achteraf. Tegelijkertijd zal het aantal uitgevraagde bewijsstukken (afhankelijk van het risico op fraude) sterk worden teruggebracht. Dit laatste wordt uitgewerkt in de verificatierichtlijnen die afzonderlijk van dit plan zullen worden uitgewerkt.

De controle wordt uitgevoerd door de kwaliteitscoaches. Centraal staat dat de kwaliteit een verantwoordelijkheid is van iedere individuele medewerker. De kwaliteitscoaches spelen hierin een belangrijke rol. Zij krijgen als missie: de kwaliteit borgen én de individuele kwaliteit van de medewerker op een juist peil krijgen en houden.

Voor de externe verantwoording naar de accountant voerde de afdeling achteraf steekproefsgewijze controle uit. De interne controle (ic), die door de intern controleurs werd uitgevoerd, wordt qua doel en inhoud niet gewijzigd. Wel wordt de ic in het vervolg gedaan door de kwaliteitscoaches en maakt daarmee een integraal onderdeel uit van het totale proces van kwaliteitsbehoud en –verbetering.

Het motto van dit controleplan nieuwe stijl is: snel, slim en simpel. Waarbij 2 dingen centraal staan: de goede dingen doen en de dingen goed doen. We kunnen hierbij gebruik maken van digitale gegevens waar we de laatste jaren de beschikking over hebben gekregen via het Inlichtingenbureau en Suwinet.

1.2 Leeswijzer

Controle bij Sociale Zaken staat al een aantal jaren in het teken van hoogwaardige handhaving. De visiestukken die in het verleden zijn vastgesteld (Handhavingsplan 2004-2006, Visiedocument Hoogwaardig handhaven) hebben hun waarde niet verloren. Om de omvang van het controleplan te beperken is er niet voor gekozen om deze denkwijze te herhalen. In bijlage I is een samenvatting van het gedachtegoed van hoogwaardig handhaven opgenomen inclusief de uitwerking in Overbetuwe. De visie van hoogwaardig handhaven is nog steeds de basis onder onze controle.

In het eerste hoofdstuk (hfdst. 2) wordt de hierboven genoemde kwaliteitsslag beschreven. De controlepiramide vormt hierbij de basis. Hierin zijn de verschillende lagen van controle te zien. De controle in het primaire proces, met daarboven de kwaliteitscontrole en tot slot de controle door de accountant.

We starten bij de uitwerking van de piramide met de controle in het primaire proces. Voor de rechtmatigheid is het proces aanvraag levensonderhoud een belangrijk proces, omdat hier sprake is van grote

financiële risico's, als de kwaliteit niet gegarandeerd is. In hoofdstuk 3 wordt beschreven hoe door middel van risicosturing de kwaliteit gegarandeerd wordt, zowel bij de aanvraag levensonderhoud, als ten tijde van de uitkering.

De andere regelingen worden behandeld in hoofdstuk 4. Hier komen achtereenvolgens aan de orde: bijzondere bijstand, het declaratiefonds, de Wet maatschappelijke ondersteuning, IOAW/IOAZ/Bbz en debiteurenbeheer.

De controle in de volgende laag van de piramide, namelijk de kwaliteitscontrole en de interne controle wordt beschreven in hoofdstuk 5. In de bijlagen wordt dit nog wat verder uitgewerkt en worden aantallen genoemd.

2. Van toetsing naar kwaliteitsbeheer

2.1 Toetsing wordt kwaliteitsbeheer

Tot voor kort werden alle producten/werkprocessen één op één getoetst. Dit vergde veel tijdsinspanning van zowel toetsers als medewerkers. Wel met een positief resultaat; de resultaten leidden tot een goedkeurende verklaring van de accountant. Toch was er geen sprake van volledige tevredenheid. Ons is gebleken dat het één op één toetsen van de medewerker niet automatisch kwaliteitverhogend werkt. Meer nog de professionele ontwikkeling van de consulent wordt feitelijk afgeremd. Bovendien doet deze werkwijze geen recht aan de verantwoordelijkheid van de consulent voor zijn eigen werk. Met het belang van een goede dienstverlening aan de klant in het vizier en de werkvreugde voor de medewerker in het achterhoofd zijn we per 1 april overgegaan op een andere werkwijze.

In plaats van het toetsen van alle werkzaamheden, zullen de toetsers (nu kwaliteitscoaches genoemd) de consultants faciliteren om hun werk goed te doen. De tijd die eerst werd geïnvesteerd in het opsporen van fouten, wordt nu gestoken in het voorkomen van fouten.

De werkzaamheden van de kwaliteitscoaches worden dan:

- Klankbord en aanspreekpunt op het gebied van kwaliteit en rechtmatigheid
- Individuele en groepsgerichte deskundigheidsbevordering
- Inwerken van nieuwe collega's
- Beheer van standaardrapportages, beschikkingen en voorlichtingsmateriaal (folders en brieven)
- Bijdrage leveren aan vormen en implementeren van beleid

En

- Interne controle voor de externe verantwoording
- Thematische kwaliteitscontroles met het oog op kwaliteitsverbetering

2.2 Van vooraf naar achteraf

De toetsing vooraf wordt dus gewijzigd in een controle achteraf.

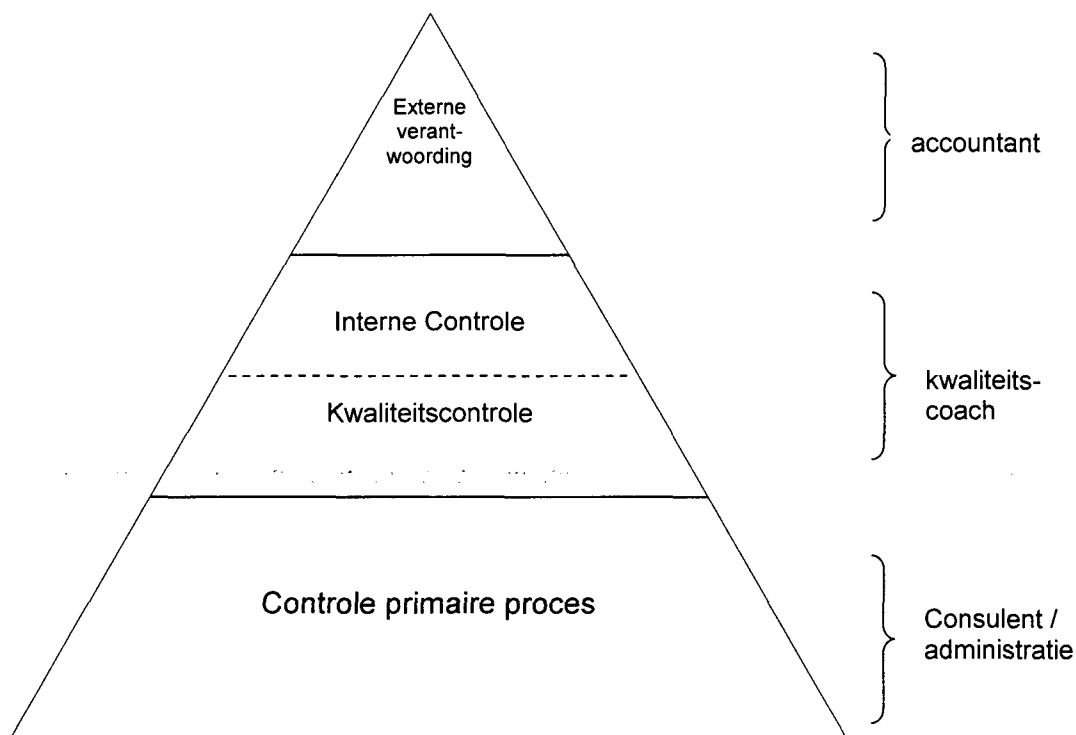
Een controle die al achteraf plaatsvond betrof de interne controle. Het hoofddoel van deze controle is het waarborgen van de rechtmatigheid waardoor aan gemeenteraad en accountant een goed resultaat getoond kan worden.

Een logische stap is het inbedden van de interne controle in de werkzaamheden van de kwaliteitscoaches. Per één april is de interne controle als onderdeel van de kwaliteitscontroles opgenomen in de werkzaamheden van de kwaliteitsmedewerkers.

2.2.1 De controlepiramide

Controle binnen de werkprocessen

Onderstaande figuur beeldt de controlepiramide uit. Iedere controle bouwt voort op de controle in de laag eronder en iedere controlelaag heeft als doel een goed resultaat in de controlelaag erboven. Uiteindelijk leidt de piramide tot een goede beheersing met een goedkeurende verklaring van de accountant als gevolg.



Controle primaire proces

Aan de basis ligt de controle in het primaire proces, de werkprocessen zelf. Voor het vervolg van dit controleplan zullen we deze controle in het primaire proces kortweg aanduiden met controle. Deze controle wordt deels door de administratie en deels door de consultants gedaan. De verificatierichtlijnen werken een groot gedeelte van deze controle uit.

Kwaliteitscontrole

In de laag erboven (tot de stippellijn) vindt de kwaliteitscontrole plaats. Hier wordt nagegaan of het controlesysteem aan de basis afdoende werkzaam is en op de juiste wijze uitgevoerd wordt. Verder worden er themacontroles gehouden op onderdelen waar het risico op fouten dit vraagt. Hoewel er per jaar kwaliteitscontroles worden gepland, is dit geen statisch proces. Waar nodig worden deze controles lopende het jaar aangepast. Kwaliteitscontrole heeft als voortdurend bijgesteld doel het verhogen van de kwaliteit, zowel waar het gaat om processen als om de uitkomst.

Interne controle

De laag daarboven (vanaf de stippellijn) verbeeldt de interne controle. Hier vindt de controle plaats bestemd voor de SiSa (Single information Single audit).

De stippellijn verbeeldt de fictieve scheiding tussen interne controle en kwaliteitscontrole. Er is voor een stippellijn gekozen omdat de grens tussen kwaliteitscontrole en interne controle diffuus is. Hoewel in principe kwaliteitscontroles tot doel hebben de kwaliteit van de interne controle te garanderen, kunnen beide controles elkaar toch beïnvloeden. Zo zal in de interne controle breder gekeken worden dan

de elementen die voor rechtmatigheid van belang zijn. Ook de maatregelen in de controle van het proces worden getoetst. Door middel van opmerkingen zullen deze bevindingen naar de uitvoering teruggekoppeld worden. Dit kan betekenen dat er veranderingen doorgevoerd moeten worden in het proces of de kwaliteitscontrole.

De interne controlerapportage wordt per kwartaal vervaardigd. In deze rapportage wordt ingegaan op de financiële fouten en financiële onzekerheden in relatie tot de rapporteringtoleranties.

Verder wordt in het rapport aandacht besteed aan de organisatiegerichte verbeterpunten. In de volgende kwartaalrapportage worden deze verbeterpunten geëvalueerd.

Voorts wordt een analyse gemaakt van de bevindingen naar aard en oorzaak. Hierbij worden aanbevelingen gedaan. In de eerstvolgende rapportage wordt teruggekeken naar de aanbevelingen van de vorige rapportage en daar waar nodig bijgestuurd.

Externe verantwoording

De top bevat de externe controle door de accountant, waar beoordeeld wordt of de juiste kwaliteit binnen de foutmarges geleverd is.

2.2.2 Interne controle en SiSa

De rechtmatigheid van de uitvoering door de afdeling Sociale Zaken, wordt onderzocht als onderdeel van het totale rechtmatigheidsonderzoek door de gemeente.

Op jaarrekeningniveau geldt een goedkeuringstolerantie van 1 % financiële fouten en 3 % onzekerheden op het totaal van de lasten. Bij een hoger percentage geeft de accountant geen goedkeurende verklaring af.

Met geconstateerde tekortkomingen uit de interne controle wordt als volgt omgegaan:

- Afwijkingen van wettelijke bepalingen leiden altijd tot een foutscore;
- De foutscore leidt alleen dan tot een financiële vertaling als er sprake is van teveel en/of te weinig verstrekte uitkering;
- Er wordt een onderscheid gemaakt tussen unieke, incidentele en structurele fouten;
- Bij een financiële fout wordt beoordeeld of deze uniek dan wel incidenteel is. Wanneer de fout uniek is, betekent dit dat geen omrekening naar de massa plaats hoeft te vinden. Bij een incidentele fout is dat wel het geval.
- Bij een structurele fout moeten alle soortgelijke fouten worden opgespoord en gecorrigeerd;
- Een eenmaal geconstateerde financiële fout wordt als hersteld aangemerkt als deze is hersteld binnen het verantwoordingsjaar én als (indien van toepassing) alle soortgelijke fouten zijn opgespoord en gecorrigeerd. (Dit is niet mogelijk bij een incidentele fout.) Wanneer de kwaliteitscoach heeft geconstateerd dat de fout integraal is hersteld, vindt geen financiële vertaling plaats.

3. Controle Wet werk en bijstand; risicosturing

3.1 Bij aanvang van de WWB-uitkering levensonderhoud

Bij een aanvraag voor levensonderhoud worden zoveel mogelijk gegevens van de klant verzameld vanuit het Digitaal Klant Dossier (verder DKD). Wat in het DKD staat is leidend. De klant wordt gevraagd om voor de juistheid van de gegevens te tekenen. Geeft de klant aan dat de gegevens uit het DKD niet kloppen, dan wordt de klant gevraagd deze gegevens bij de bronhouder aan te passen.

Bij aanvang van de uitkering wordt de controle bepaald door het risico op fraude. In principe gaan we uit van het vertrouwen in de klant. Met het instrument van de fraudescorekaart wordt het risico op fraude bepaald.

3.1.1 Groene klant

Bij een aanvraag wordt de fraudescorekaart gevuld. De fraudescorekaart is objectief instrument om het risico op fraude te beoordelen. Hiervoor gebruikt de fraudescorekaart objectieve gegevens. Wanneer na het invullen van de fraudescorekaart geen verhoogd risico op fraude blijkt, wordt de klant beschouwd als een groene klant. Dit betekent dat de aanvraag afgehandeld zal worden met een minimum aan papieren bewijsstukken. De verklaring van de klant is leidend. De gegevens vanuit het DKD vormen de input voor de klantgegevens.

Hoewel we gaan werken met een minimum aan bewijsstukken, zijn we toch van mening dat dit verantwoord is. In de eerste plaats, omdat er geen aanleiding is de groene klant te wantrouwen. Als deze bijvoorbeeld verklaart huurder te zijn is er geen aanleiding om te veronderstellen dat dit niet klopt. De GBA-gegevens ondersteunen in dat geval de verklaring van de klant.

Verder is er de bestandsvergelijking vanuit het inlichtingenbureau. Maandelijks worden de bestanden aangeleverd aan het inlichtingenbureau en de samenloopsignalen worden gecontroleerd. Dit betekent dat een aantal zaken voor Sociale Zaken al moeilijk te missen zijn:

- een onjuiste ingangsdatum wordt getraceerd
- onjuiste inkomsten of inkomensbronnen worden getraceerd
- witte fraude komt aan het licht.

Voor die klanten die geen verhoogd risico op fraude vormen achten wij de achtervang van de bestandsvergelijking in combinatie met het DKD, ons GBA en de eigen verklaring van de klant afdoende. De exacte uitwerking in details volgt in de verificatierichtlijnen.

3.1.2 Fraudescorekaart

De fraudescorekaart wordt gevuld op Suwinet. Het betreft hier een landelijk aanvaard meetinstrument om het risico op fraude te kunnen meten.

Als de fraudescorekaart een verhoogd risico op fraude aangeeft, wordt het onderzoek op dit risico verscherpt. In dat geval zal er op dat onderdeel extra onderzoek worden gedaan en worden er extra gegevens uitgevraagd.

De volgende risico's kunnen blijken uit de fraudescorekaart:

- witte fraude
- grijze fraude
- zwarte fraude
- samenlevingsfraude
- vermogensfraude
- adresfraude.

Er zijn protocollen vastgesteld, hoe te handelen en wat te onderzoeken bij een verhoogd risico op fraude. Deze protocollen worden opgenomen in de verificatierichtlijnen. Dit geldt niet voor een verhoogd risico op witte fraude. Dit risico zal enkel leiden tot het extra attent maken van de klant op het opgeven van inkomens. Een protocol is hier niet noodzakelijk, omdat uit de vergelijking van de bestanden bij het Inlichtingenbureau witte fraude altijd blijkt.

3.1.3 Huisbezoek

In ieder geval bij een verhoogd risico van adresfraude of samenlevingsfraude vindt een huisbezoek plaats. Een huisbezoek wordt uitgevoerd samen met een medewerker van handhaven. Van het huisbezoek wordt een rapportage gemaakt ten aanzien van de bevindingen.

3.2 Tijdens de uitkering

Sedert enkele jaren worden de periodieke rechtmatigheidscontroles niet meer uitgevoerd en worden de bijpassende formulieren de zogenaamde rofjes niet meer maandelijks ingeleverd. In plaats daarvan is overgegaan op een systeem van statusformulieren en mutatieformulieren.

3.2.1 Status- en mutatieformulieren

Bij aanvang van de uitkering ontvangt de klant een mutatieformulier. In principe sturen klanten alleen een mutatieformulier in als er iets wijzigt in hun situatie, dat van belang is voor de uitkering. Het statusformulier bevat de gegevens op basis waarvan de uitkering wordt verstrekt. De afdeling stuurt het statusformulier tenminste eenmaal per jaar naar de klant. Hierop geeft de afdeling aan hoe de klant bij de dienst bekend is en koppelt hieraan de vraag of dit nog klopt. De klant moet het statusformulier ondertekend retour zenden.

Alleen voor klanten met inkomsten geldt dat zij maandelijks een inkomstenverklaring moeten inzenden.

De uitkeringsadministratie beheert, verstuurt en verwerkt de status- en mutatieverklaringen en de inkomstenverklaringen. Indien nodig wordt de klant om extra gegevens gevraagd. Blijkt dat nader onderzoek nodig is, dan wordt er een werkproces opgeboekt voor de inkomensconsulent.

3.2.2 Bestandsvergelijkingen

Maandelijks wordt ons uitkeringenbestand vergeleken met de gegevens vanuit het Inlichtingenbureau. Op dit moment worden op deze manier signalen ontvangen over inkomsten (al dan niet uit arbeid), studiefinanciering, RDW. Van de signalen wordt beoordeeld of deze bekend zijn en zonodig vindt er nader onderzoek plaats.

Jaarlijks wordt ons bestand met de Belastingdienst gecheckt ten aanzien van het vermogen.

Wekelijks worden de wijzigingen vanuit het GBA met ons bestand vergeleken. Het gaat hier over signalen ten aanzien van verblijfplaats en gezinssamenstelling. In de nabije toekomst zullen de wijzigingen vanuit het GBA per direct aan ons worden doorgegeven.

3.3 Handhaving

Overbetuwe koopt op het gebied van handhaving een aantal diensten in van de gemeente Arnhem. De consulent van Overbetuwe die de melding van fraude doet, werkt nauw samen met de medewerker handhaving van Arnhem.

Na melding van een vermoeden van fraude wordt door handhaving een behandelplan opgesteld, waarin wordt beschreven wie welke handelingen verricht. In het algemeen wordt het administratief onderzoek en het verzamelen van informatie door de consulent gedaan. Het posten en volgen gebeurt door handhaving.

4. Controle overige regelingen

4.1 Bijzondere bijstand en declaratiefonds

In het algemeen beschouwen we de verstrekking van bijzondere bijstand en het toekennen van declaratiefonds als werkprocessen met weinig risico.

De controle van de bijzondere bijstand en declaratiefonds in het primaire proces is dan ook aangepast. Voor de meeste kostensoorten (uitgewerkt in de verificatierichtlijnen) geldt dat er vooraf geen bewijsstukken meer behoeven te worden ingeleverd. De administratie controleert in 10 % van de gevallen de daadwerkelijke besteding van de verstrekte gelden. Dit gebeurt door middel van een steekproef in de maand volgend op de maand van toekenning. De klant wordt er in de toekenningsbeschikking op gewezen dat hij verplicht is de bonnen zes maanden te bewaren, zodat de besteding alsnog gecontroleerd kan worden. De klant wordt geacht de kosten te hebben verantwoord als 90 % van de uitgaven is aangetoond.

In veel gevallen zal bij klanten die al bij ons bekend zijn bij het uitvragen van het inkomen en vermogen uitgegaan worden van de eigen verklaring van de klant. Is dit het geval en valt de aanvraag in de steekproef in het primaire proces, dan wordt deze volledig gecontroleerd. Controle vindt in dat geval plaats zowel op inkomen, vermogen, leefsituatie als op de besteding van de ontvangen bijstand of bijdrage uit het declaratiefonds.

4.2 Wet maatschappelijke ondersteuning

Bij de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) gaat het om een groot aantal aanvragen/werkprocessen per jaar. In 2008 was er sprake van een kleine 2.000 werkprocessen. De resultaten van de interne controle in 2008 laten zien dat de kwaliteit van de uitvoering hoog is. Bovendien wordt de WMO gezien op het feit dat verreweg de meeste verstrekkingen in natura plaatsvinden, niet beschouwd als een fraudegevoelige regeling. De controle in het primaire proces is regelarm ingevoerd. In de verificatierichtlijnen is dit verder uitgewerkt

4.3 IOAW, IOAZ en Bbz

Voor klanten met IOAW-, IOAZ- of Bbz-uitkering geldt de RAU IIB 2004. Dit betekent dat er voor deze groep wel periodiek rechtmatigheidsonderzoek gedaan moet worden. Het college heeft de mogelijkheid om termijnen voor dit rechtmatigheidsonderzoek afhankelijk van categorieën klanten vast te stellen.

Als criterium voor de IOAW en IOAZ hanteren we leeftijd. Rechtmatigheidsonderzoeken vinden plaats:

Klanten jonger dan 57 ½ jaar 12 tot 15 maanden

Klanten 57 ½ jaar of ouder 15 tot 18 maanden

De rechtmatigheidsonderzoeken worden in principe schriftelijk gedaan. De terugontvangen gegevens worden vergeleken met de gegevens in het DKD. Bij onduidelijkheden vindt nader onderzoek plaats. Op grond van de RAU IIB 2004 zijn er ook verplichte termijnen voor debiteuren en beëindigingsonderzoeken.

4.4 Debiteuren

De onderzoeken ten aanzien van het huidige vigerende debiteurenbeleidsplan worden gehandhaafd.

Een debiteurenonderzoek vindt plaats:

- naar aanleiding van een door de debiteur ingeleverd mutatieformulier
- bij beëindiging van de uitkering van een debiteur
- aan het eind van de periode van hetzij 3, hetzij 5 jaar
- bij een verlengde aflossingsverplichting (na de 3 of 5 jaar) aan het eind van de verlengde periode.

5. Kwaliteitscontrole en interne controle

5.1 Ambitie 2009

Het jaar 2009 is het eerste jaar van de nieuwe werkwijze en het is ook daarom dat we onze ambities voor 2009 bewust inperken. Voor 2009 willen we onze totale controlesystematiek zo inrichten dat we geen (of aanvaardbare) risico's lopen voor wat betreft de rechtmatigheid. Dit betekent dat ook de kwaliteitscontroles met deze achtergrond zullen worden ingericht. Voor de jaren volgend hopen we onze ambitie verder te ontwikkelen, waarbij de kwaliteit van dienstverlening aan de klant voor ons centraal zal staan.

5.2 Interne controle

De aard en inhoud van de interne controle (ic) wordt met dit plan in principe niet gewijzigd. De interne controle wordt gebaseerd op werkprocessen. In bijlage 3 zijn de werkprocessen en het aantal waarnemingen dat in 2009 plaatsvindt voor de ic opgenomen.

In 2009 komt de één op één toetsing te vervallen. In plaats daarvan is er voor gekozen om de aantallen van de ic uit te breiden met 25 % ten opzichte van 2008 en de kwaliteitscontrole in te voeren.

Gelet op het feit dat het aantal waarnemingen binnen de ic in 2008 hoog lag, menen wij dat ophogen van de aantallen met 25 % leidt tot een verantwoorde omvang van de steekproef. Verder wordt er in de kwaliteitscontrole twee 100% controles uitgevoerd op de aanvragen levensonderhoud en aanvragen leenbijstand volledige woninginrichting. Daarnaast worden nieuwe medewerkers van wie de kwaliteit van het werk nog niet vaststaat buiten deze reguliere controlesystematiek gehouden (zie 5.4).

Behalve fouten in de sfeer van de rechtmatigheid worden ook andere tekortkomingen opgemerkt die liggen op het terrein van de maatregelen in de controle van het proces (bijlage 4). Deze worden als opmerking teruggekoppeld aan de uitvoerende medewerker. Het is mogelijk dat op basis van deze bevindingen een themacontrole wordt opgezet.

Voor de Interne Controle wordt het programma Checkpoint gebruikt en daarnaast zijn er uitgebreide Excel-overzichten ontworpen, die gevoed worden vanuit Checkpoint.

5.3 Kwaliteitscontrole

Kwaliteitscontrole is de eerste controlefase na de controle in het primaire proces.

De kwaliteitsmedewerkers plannen kwaliteitscontroles op basis van een inschatting van werkprocessen en aspecten van werkprocessen, die een verhoogd risico met zich meebrengen.

Kwaliteitscontroles kunnen zich op verschillende thema's richten; thema's in de zin van een werkproces, aspecten van een werkproces, een periode, een persoon en combinaties hiervan.

Aan het begin van ieder jaar maken de kwaliteitscoaches een planning. In deze planning worden onder andere de kwaliteitscontroles uitgewerkt. Dit plan is echter niet statisch en kan aangepast worden aan de resultaten van de diverse controles. In het jaarlijks door het college vast te stellen controleplan wordt in de bijlage de planning en inhoud van de kwaliteitscontroles opgenomen. Wijzigingen in de loop van het controlejaar worden goedgekeurd door de staf van Sociale Zaken. De kwaliteitscontrole (kc) is altijd themagericht en voor het eerste jaar zijn er 5 thema's vooraf benoemd, waarop de risico's het grootst zijn. In bijlage 2 worden de betreffende thema's genoemd. Een aantal van deze thema's zijn gekozen naar aanleiding van de uitkomsten van de Interne Controle over het jaar 2008.

Afhankelijk van de uitkomsten van de IC over 2009 worden in het lopende jaar aanvullende thema's gekozen, hieronder vallen ook maatregelen van controle of een deelmasa-onderzoek".

In bijlage 4 wordt een opsomming gegeven van de maatregelen in de controle van het proces.

5.4 Medewerkers buiten de controlesystematiek

Om de risico's op fouten in de sfeer van de rechtmatigheid verantwoord te houden, worden niet alle medewerkers in de in dit plan genoemde controlesystematiek meegenomen. Nieuwe medewerkers (vast of gedetacheerd) worden afwijkend van het controlesysteem gecontroleerd. In principe vindt een één op één toetsing plaats, zolang de kwaliteit niet gegarandeerd is.

De kwaliteitscoaches stemmen dit op individueel niveau af met de staf van Sociale Zaken.

Bijlage 1 Hoogwaardig handhaven

Hoogwaardig handhaven is het concept waarbinnen een afdeling Sociale zaken vanaf 2004 zijn controle inricht. Handhaving omvat alle activiteiten van de overheid, die erop gericht zijn, dat de regels worden nageleefd. Misbruik en oneigenlijk gebruik moeten zoveel als mogelijk worden voorkomen.

Startte in 2004 het concept hoogwaardig handhaven bij de uitvoering van de Wet werk en bijstand (WWB), deze wijze van controle gebruikt Sociale Zaken nu bij al haar werkprocessen.

Hoogwaardig handhaven omvat de volgende elementen:

- Voorlichting en informatie / streng aan de poort
- Goede dienstverlening
- Controle op maat
- Sanctioneren

Voorlichting en informatie / strenger aan de poort

- directe en duidelijke voorlichting over plichten en rechten bij melding
- voorlichting over onderzoeksmogelijkheden en consequenties
- inzet van (regionale) sociale recherche in een vroeg stadium

De juiste voorlichting en informatie bij de aanvang van de uitkering is belangrijk. Gebleken is uit onderzoek dat de meeste fraude voortkomt uit onwetendheid. Die onwetendheid moet dan ook voorkomen worden. Informatievoorziening is belangrijk vooral ook bij de start van een uitkering. Alle klanten ontvangen het spelregelboekje, waarin de belangrijke regels en plichten terug te vinden zijn.

Een ander belangrijk punt is *werk boven uitkering*. Een klant die aan het werk kan, behoort de uitkering niet in te komen. In het nieuw ingerichte aanvraagproces is het de werkcoach op het UWV Werkbedrijf die de klanten als eerste spreekt. Pas als blijkt dat er op dit moment geen werk voor de klant voorhanden is, wordt de uitkeringsaanvraag geactiveerd. Regievoering van de werkcoach op het starten van het uitkeringsproces is van groot belang. De werkcoach heeft een aantal instrumenten in handen om de klant vanaf de aanvang van de uitkering weer zo vlot mogelijk naar werk toe te leiden.

Goede dienstverlening

- nakomen van afspraken door beide partijen
- wegnemen van belemmeringen (schuldhulpverlening, kinderopvang)
- heldere en duidelijke informatie en procedures
- verduidelijken van de bereikbaarheid van de afdeling

Bij handhaving is het van belang dat de spontane bereidheid van de klant om zich aan de regels te houden hoog is. Naast kennis over de regels is ook een goede verstandhouding met ons hierbij van belang. De klant moet weten wat hij aan ons heeft. Afspraak is afspraak. Er moeten heldere procedures zijn, die snel verlopen. Sinds begin 2009 kent de afdeling een snelprocedure bijzondere bijstand. Voor een aantal producten wordt het geld aan de (bekende) klant binnen 7 werkdagen overgemaakt.

In het kader van de goede dienstverlening is onlangs het digitale programma Bereken uw recht geïnstalleerd. In dit programma is het gemeentelijk beleid geïncorporeerd. Hierdoor kan de klant op een eenvoudige manier zien op welke minimavoorzieningen hij recht heeft.

Controle op maat

- raadplegen systemen (inlichtingenbureau, dkd, suwinet-inkijk)
- controle aanpassen op risico's
- huisbezoeken indien noodzakelijk / gewenst

- verificatierichtlijnen afstemmen op risico's
- themacontrole

De controle wordt aangepast op het risico dat er is op fraude. Naarmate het risico hoger is wordt de controle intensiever. Het één en ander is uitgewerkt in dit controleplan.

Sanctioneren

- wat ten onrechte verstrekt is terugvorderen
- lik-op-stuk-beleid
- snelle en adequate afhandeling

De ten onrechte verstrekte gelden worden teruggevorderd. Uitgangspunt is dat fraude niet mag lonen. Een aangepast debiteurenbeleid is thans in voorbereiding.

Bijlage 2 Kwaliteitscontroles 2009

De kwaliteitscontroles 2009 richten zich op een hoog risico in de rechtmatigheidsfeer. Van hieruit zijn de volgende kwaliteitscontroles gepland:

1. Aanvraag WWB levensonderhoud.

In 2009 zullen alle aanvragen levensonderhoud voor de besluitvorming worden gecontroleerd op de volgende aspecten:

- vaststellen van de norm (inclusief toeslagen en verlagingen)
- berekening heffingskortingen
- bepaling geen voorliggende voorziening
- afweging tussen maandelijks inkomensverklaring of mutatieformulier
- toetsing ingangsdatum bij toekenning terugwerkende kracht

2. Aanvraag leenbijstand volledige woninginrichting

Alle aanvragen leenbijstand volledige woninginrichting zullen worden gecontroleerd op het aspect van het aanwezig zijn van aankoopbewijzen. De uitgaven zijn verantwoord als voor 90 % van de verstrekte leenbijstand aankoopbewijzen zijn ingeleverd.

3. De aanvragen bijzondere bijstand en declaratiefonds van bekende klanten die steekproefsgewijs zijn gecontroleerd in het primaire proces

Hierbij wordt gecontroleerd of de controle in het primaire proces op de juiste wijze is uitgevoerd. Het betreft hier een procescontrole.

Tevens behelst deze kwaliteitscontrole een controle op de juistheid van het aantal gecontroleerde processen in het primaire proces.

4. Kwaliteitscontrole Inlichtingenbureau

Het vergelijken van onze bestanden met gegevens van het Inlichtingenbureau is één van de belangrijkste controles achteraf op de juistheid van de door de klant geleverde informatie. Tenminste eenmaal in 2009 vindt er een controle plaats op het uitvoeren van de bestandsvergelijking. Hierbij is het van belang dat de acties die uit de bestandsvergelijking komen op de juiste wijze als werkprocessen zijn opgeboekt en worden afgewerkt.

5. Kwaliteitscontrole GBA

Door de invoering van Wet eenmalige uitvraag heeft de klant wijzigingen in woon- en gezinssituatie niet meer aan onze afdeling door te geven als hij deze al heeft gemeld bij de afdeling Publiekszaken van onze gemeente. Wijzigingen vanuit het GBA moeten op de juiste wijze worden gesignaleerd en verwerkt worden. In 2009 vindt tenminste eenmaal een controle hierop plaats. Hierbij is de controle van het proces en de borging van hiervan een belangrijk punt.

Bijlage 3 Interne controle 2009 in werkprocessen en aantallen

CODE	OMSCHRIJVING	Regeling	AANTAL WERKPROCESSEN 2008	PER MAAND	Steekproef IC	Toelichting steekproef
			3789		311	
DBH1	Heronderzoek debiteuren	Meerdere regelingen	41	3		
DBV1	Nieuwe vordering	Meerdere regelingen	91	8	26	norm
DBVS	Verstrekken voorschot	Meerdere regelingen	47	4		
MRL1	Opleggen maatregel	Meerdere regelingen	74	6		
BBA1	Aanvraag bijzondere bijstand (vp)	Bijzondere bijstand		29		
NIEUW	Aanvraag bijzondere bijstand (vp) snelloket	Bijzondere bijstand	353	0	40	
BBA2	Aanvraag bijzondere bijstand	Bijzondere bijstand	153	13		
BBE1	Beëindiging BB	Bijzondere bijstand	1	0		
BBM1	Mutatie bijzondere bijstand	Bijzondere bijstand	64	5		
LDTA	Aanvraag langdurigheidstoelag	Bijzondere bijstand	127	11	15	
LDTB	Aanvraag langdurigheidstoelag (vp)	Bijzondere bijstand	56	5		
DFA1	Aanvraag declaratiefonds (nieuw)	Declaratiefonds	43	4		norm
DFA2	Aanvraag declaratiefonds (bekend)	Declaratiefonds	185	15	26	
DFA3	Controle snelloket	Declaratiefonds	19			
IOA1	Aanvraag LO IOAW	IOAW	7	1		
IOE1	Beëindiging IOAW	IOAW	9	1	26	alle lopende uitkeringen 1x en daarnaast alle aanvragen
IOM1	Mutatie IOAW rechtmatigheid	IOAW	2	0		
IOR1	Rechtmatigheidsonderzoek IOAW	IOAW	6	1		

IOE2	Beëindigingsonderzoek IOAZ	IOAZ	1	0	6	alle lopende uitkeringen 1x
IOM2	Mutatie IOAZ rechtmatigheid	IOAZ	1	0		
IOR2	Rechtmatigheidsonderzoek IOAZ	IOAZ	1	0		
WWA1	WWB LO tot 65 jaar	WWB	106	9	6	
WWE1	Beëindiging WWB	WWB	89	7	6	
WWM1	Mutatie WWB rechtmatigheid	WWB	276	23	24	
WWR1	Rechtmatigheidsonderzoek WWB	WWB	106	9		
REA1	Aanvraag voorziening reïntegratie	Reïntegratie	38	3	26	facturen controleren
REE1	Beëindiging reïntegratievoorziening	Reïntegratie	1	0		
REM1	Mutatie reïntegratievoorziening	Reïntegratie	6	1		
WWD1	Doelmatigheidsonderzoek	Reïntegratie	151	13		
WWM2	Mutatie doelmatigheid	Reïntegratie	61	5		
ASHV	Aanvraag schuldhulpverlening	Schuldhulpverlening	52	4	15	facturen controleren
SHV1	Aanvraag Stadsbankpas	Schuldhulpverlening	0	0		
SHV2	Aanvraag Inkomensbeheer	Schuldhulpverlening	13	1		
AWI1	Opstarten inburgeringstraject (nieuwkomers)	WI	21	2	26	6 werkprocessen en 20 facturen
AWI2	Opstarten inburgeringstraject (oudkomers)	WI	20	2		
EWI1	Beëindiging Wet Inburgering	WI	1	0		
MWI1	Voortgang inburgeringstraject	WI	15	1		
KOA1	Aanvraag Kinderopvang	WKO	20	2	15	ondergrens accountant
KOE1	Beëindiging Kinderopvang	WKO	0	0		
KOM1	Mutatie Kinderopvang	WKO	5	0		
KOD1	Kinderopvang definitieve vaststelling	WKO	10	1		
WAH1	Aanvraag WMO HH	WMO	597	50	12	1 per maand

WHER	Herindicatie	WMO	11	1	
WAR1	Aanvraag WMO rolstoelen	WMO	169	14	2 per maand
WAV1	Aanvraag WMO vervoer	WMO	184	15	
WAW1	Aanvraag WMO Wonen	WMO	445	37	
WGPK	Aanvraag GPK	WMO	0	0	1 per maand
WMAL	Aanvraag maaltijdvoorziening	WMO	99	8	
WMBV	WMO beëindiging	WMO	8	1	
WMOM	WMO mutatie	WMO	4	0	
BBZ	Geen werkproces	Bbz	0	0	15 ondergrens accountant

Bijlage 4. Maatregelen in de controle van het proces

- * Signaallijst bewijsstukken leenbijstand
- * Controle uitbetalingen uitkeringsadministratie
- * Signaallijst ivm wijziging leeftijd kinderen ed.
- * Saldobiljetten verzending
- * Aanpassing aflossing lening Stadsbank, inhouding terugvordering, leenbijstand bij normswijziging
- * Indexering alimentatie
- * Toeslag voormalig éénoudergezin
- * Inkomstenbron WAO/WW voorlopige heffingskortingen
- * Toeslag bijzondere bijstand <21 jaar
- * Afwijkende norm IOAW
- * Definitieve vaststelling WKOV
- * Kwaliteit van de beschikkingen
- * Raadpleging Suwinet
- * Signalen Inlichtingenbureau
- * Afstemming GBA
- * Controle facturering
- * Accuratesse fouten
- * Aanlevering van dossiers
- * Controle normtabellen
- * Berekening bruto-netto IOAW/IOAZ
- * Steekproef 10% van snelloket aanvragen